



de geschillencommissie

Geschillencommissie Samenwerkingsregels Voetzorg

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE SAMENWERKINGSREGELS VOETZORG?

1. Inleiding

Deze Geschillencommissie Samenwerkingsregels Voetzorg, is uitsluitend bedoeld voor:

- (aspirant, voormalige, afgewezen) leden van ProVoet;
- (voormalig of niet) door ProVoet erkende opleiders;
- (voormalig of niet) door ProCert geaccrediteerde kennisinstellingen;
- (voormalig of niet) door ProCert geregistreerde pedicure of medisch pedicures;
- (voormalig of niet) door Bravo erkende exameninstellingen.

Consumenten kunnen dus niet bij deze Commissie terecht.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Commissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige procedure

De procedure bij de Commissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. ProVoet, Bravo of ProCert maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens haar standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u, zo gewenst, uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt € 250,-- exclusief BTW. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portkosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Het klachtengeld ontvangt u terug, indien u in het gelijk wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt het klachtengeld niet terugbetaald.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Bindende uitspraak:

Zie punt 10.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie Samenwerkingsregels Voetzorg?

De Commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door ProVoet, Bravo of ProCert en een lid voorgedragen door VNO-NCW/MKB-Nederland. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel ProVoet/Bravo/ProCert en VNO-NCW/MKB-Nederland een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de indiener of de wederpartij te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan de volgende geschillen behandelen:

1) Geschillen tussen een (aspirant, voormalig of afgewezen) lid van ProVoet en ProVoet, over:

- de opzegging en/of ontzetting van het lidmaatschap; of
- het niet verlenen van het lidmaatschap; of
- het handel of nalaten van andere leden van ProVoet.

2) Geschillen tussen een (voormalig of niet) door ProVoet erkende opleider en ProVoet over de weigering, intrekking of niet verlenging van de erkenning.

3) Geschillen tussen een (voormalig of niet) door ProCert geaccrediteerde kennisinstelling en ProCert in het kader van de (niet verleende of beëindigde) accreditatie overeenkomstig het Accreditatiereglement.

4) Geschillen tussen een (voormalig of niet) door ProCert geregistreerde pedicure of medisch pedicure en ProCert in het kader van de (niet verleende of beëindigde)



Geschillencommissie Samenwerkingsregels Voetzorg

certificatie overeenkomstig het Registratiereglement.

- 5) Geschillen tussen een (voormalig of niet) door Bravo erkende exameninstelling en Bravo over:
- het besluit tot intrekking van de erkenning van exameninstelling door Bravo; of,
 - besluiten van Bravo ten aanzien van het al dan niet verstrekken van een erkenning aan een exameninstelling; of
 - individuele uitspraken en besluiten tot interventie van Bravo.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- Indien het een geschil betreft waarover al een procedure bij de gewone rechter aanhangig is gemaakt of waarin de rechter reeds uitspraak heeft gedaan.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met ProVoet, Bravo of ProCert tot een oplossing te komen. U kunt bij ProVoet, Bravo of ProCert navragen hoe u uw klacht kenbaar moet maken en welke termijnen daarvoor gelden.

Komt u er met ProVoet, Bravo of ProCert niet uit, dan dient u binnen 6 weken, na de datum waarop uw klacht door ProVoet, Bravo of ProCert schriftelijk is beantwoord of beantwoord had moeten zijn, uw geschil aan de Commissie voor te leggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie op verzoek van de andere partij besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Uw geschil kunt u bij de Commissie indienen via de website: www.geschillencommissie.nl. U kunt dat ook doen met een brief waarin u in het kort aangeeft met wie u een geschil heeft, wat het probleem is en wanneer het geschil is ontstaan.

Daarna zal u worden gevraagd het vragenformulier van de Commissie in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil. Met uw handtekening geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van de Commissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht inderdaad kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten. Heropening van het dossier is niet mogelijk, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die heropening kunnen rechtvaardigen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. Probeer altijd eerst zelf uw geschil met ProVoet, Bravo of ProCert op te lossen;
2. Komt u er samen niet uit, dien dan tijdig uw geschil in bij de Commissie;
3. Stuur het ingevulde vragenformulier in;
4. Maak het klachtengeld over.

7. Hoe verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de andere



Geschillencommissie Samenwerkingsregels Voetzorg

partij afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de wederpartij ter kennisname toegezonden.

De Commissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Commissie. U krijgt (evenals de wederpartij) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de wederpartij kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

Verlenging van de bij de Commissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De andere partij wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de andere partij na ontvangst van de stukken u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Commissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de andere partij doet.

9. Behandeling door de commissie

U en de andere partij krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Als een van de partijen daarom heeft gevraagd of als de Commissie dat nodig vindt, ontvangen u en de andere partij ook een uitnodiging om door de Commissie gehoord te worden.

Een eenmaal vastgestelde zittingsdatum voor een mondelinge behandeling kan niet meer worden verschoven. Indien u verhinderd bent,

kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden.

Een mondelinge behandeling vindt via een videoverbinding (digitaal) of op locatie plaats. De zittingen worden in beginsel gehouden in Den Haag of Utrecht.

Als u uitgenodigd wordt voor een mondelinge behandeling, dan zijn zowel u als de andere partij, vrij om een zitting (digitaal of fysiek) bij te wonen. Eventuele kosten daarvoor zijn voor eigen rekening. De zitting duurt circa 45 tot 60 minuten.

De Commissie kan partijen ter zitting alsnog tot een schikking brengen. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen hiermee instemmen.

De door de partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt.

10. Bindende uitspraak, geen beroep

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Circa zes weken na de datum waarop de Commissie het geschil heeft behandeld, wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de behandeling door de Commissie is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke (reken- of schrijf)fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Commissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of de andere partij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de burgerlijke rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.